

Despacho n.º 34 /2007/CEP-RN 44/DIFIS/ANS
Ref.ao Proc. Administrativo nº 33902.003730/2005-71

Rio de Janeiro, 25 de outubro de 2007.

I – DO RELATÓRIO

Trata-se de denúncia oferecida por **C. M. I.** (fl. 04), beneficiário da **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS**, acerca de suposta prática ofensiva à legislação da saúde suplementar, qual seja, a violação à norma que veda a exigência de caução, depósito de qualquer natureza, nota promissória ou quaisquer outros títulos de crédito – RN 44/03 - por parte do **HOSPITAL BELO HORIZONTE**, localizado na Av. Antônio Carlos, 1694, sala 16 – portaria A, Lagoinha – Belo Horizonte/MG - Cep: 30.210-010, inscrito no CNPJ – 03490958/0001-04.

Consta dos autos que o denunciante é empregado da ECT e como tal, ao firmar o contrato de trabalho com a referida empresa, passou a fazer jus ao benefício de assistência médica e odontológica, denominado “CorreioSaúde”, de abrangência nacional.

Relata o beneficiário que no dia 22/11/2004, ao procurar atendimento no HOSPITAL BELO HORIZONTE, em uma consulta eletiva com o médico ortopedista, teve o atendimento negado mesmo após apresentar a documentação comprovando o vínculo com a operadora, só conseguindo ser atendido após deixar um cheque caução no valor de R\$100,00 (cem reais).

Oficiada a fls. 06, o HOSPITAL BELO HORIZONTE apresentou a carta enviada ao Diretor Técnico da GESTHO consistente em sua resposta para a reclamação oferecida pelo beneficiário (fls. 09/11). Alega o Hospital que o beneficiário não apresentou a guia de consulta, quando então *“nossa funcionária lhe informou que o atendimento só poderia ser realizado mediante a apresentação da guia ou depósito caução que lhe seria devolvido após a entrega da guia no prazo de 48 horas”*.

Relata ainda que o beneficiário argumentou que tal exigência estaria vedada pela ANS, contra-argumentando o Hospital que esta não seria a hipótese versada pela RN-44. Em suas palavras: *“foi quando nossa funcionária calmamente e educadamente lhe mostrou um artigo que fica em nossos arquivos (xerox anexo) em que **a ANS proibi a exigência de cheque caução para internação hospitalar**, explicando-lhe que não se tratava de seu caso, pois o seu caso se tratava de uma consulta eletiva agendada com antecedência”*.

Além deste relato, o HOSPITAL BELO HORIZONTE acostou os documentos de fls. 12/14, quais sejam, uma reportagem jornalística e um aviso emitido pela ECT em que determina como deva ser prestado o atendimento aos seus beneficiários quando estes não apresentarem toda a documentação pertinente, bem como o termo de compromisso a ser assinado nestas situações.

A ECT por sua vez, foi intimada a fls. 27 e apresentou a resposta às fls. 32/33, alegando em síntese que: a) o beneficiário não cumpria carência no momento em que buscou atendimento no nosocômio, b) o nosocômio pertencia a sua rede credenciada, c) nos casos de consulta eletiva, a guia de atendimento é exigida do beneficiário por parte do credenciado, d) que o termo de compromisso é exigido nos casos de urgência/emergência.

Acostou ainda o manual de pessoal, constante de fls. 34/101.

É o relatório, passo a fundamentar.

II - DA FUNDAMENTAÇÃO

A Resolução Normativa n.º 44/03 proíbe a exigência de caução por parte dos prestadores de serviços aos beneficiários de operadoras de planos de assistência à saúde. Assim, em nenhuma situação é lícita a cobrança de caução, depósito, nota promissória ou qualquer outro título de crédito no ato ou anteriormente à prestação do serviço. O objetivo da norma é garantir o acesso do usuário ao atendimento necessitado sem que haja dupla cobrança pelo serviço, isto é, o pagamento das mensalidades à operadora e o caucionamento junto ao prestador do serviço.

Percebe-se da instrução que o denunciante é beneficiário da ECT desde 11/11/1998, ocasião em que assinou um contrato de trabalho que lhe dá direito à assistência médica e odontológica em todo território nacional. Isto significa que estando adimplente com seu plano e já tendo cumprido todas as carências contratuais, os hospitais credenciados tem o dever de prestar o serviço sem nenhuma forma de condicionamento. Entretanto, ao buscar atendimento em nosocômio pertencente à rede credenciada da operadora, esta exigiu-lhe o caucionamento da consulta, sob o argumento de que por se tratar de procedimento eletivo, a não apresentação da documentação pertinente justificaria a cobrança do cheque.

Tal exigência mostra-se de todo descabida. Isto porque o art. 1º da RN-44 ao vedar a exigência de caução no ato ou anteriormente à prestação do serviço, veda-a para quaisquer situações, sem restringir se o atendimento buscado pelo beneficiário é de emergência/urgência ou eletivo.

É certo que as operadoras são livres para pactuarem com seus beneficiários a forma como estes deverão se apresentar à rede credenciada e garantir seu atendimento. Esta é inclusive uma forma de evitar fraudes, sendo

indiscutível a licitude desta cláusula contratual que impõe a identificação do beneficiário junto à rede prestadora.

Abstraindo-se da discussão quanto à apresentação ou não da documentação pelo beneficiário – este afirma tê-la apresentado, enquanto o Hospital afirma que não foi exibida a guia de atendimento – vale destacar que o próprio nosocômio acosta aos autos documento emitido pela ECT que deve ser preenchido quando o beneficiário não traz consigo todos os documentos devidos.

Ora, o termo de compromisso fornecido pela ECT em situações como esta deve ser preenchido pelo Hospital, discriminando a situação em que se firma o compromisso, isto é, se foi para CONSULTAS, INTERNAÇÕES, EXAMES ou OUTRAS (fls. 14). Assim, não obstante a operadora exija em seu contrato a apresentação da guia de atendimento para os procedimentos eletivos, ela também reconhece que nem sempre isso será possível e faculta o atendimento mediante a assinatura do termo de compromisso.

Tal solução visa justamente impedir a prática ilegal da cobrança de cheque caução como forma de condicionar o atendimento do beneficiário seja ele de urgência/emergência ou não.

Assim, havendo a confissão do próprio HOSPITAL BELO HORIZONTE de que exigiu a caução porque entendia que isto era possível já que o atendimento buscado era eletivo, resta inequívoca a prática da conduta infracional de que cuida o artigo 1º, da Resolução Normativa n.º 44/2003.

III – DA CONCLUSÃO

Pelo exposto, sugiro:

- 1) A extração de cópia integral destes autos, para arquivo da Comissão;
- 2) A remessa dos autos do processo original ao Ministério Público Federal, nos exatos termos do art. 2º, §1º, da Resolução Normativa – RN 44;
- 3) O envio de notícia desta decisão à Assessoria de Comunicação desta Agência, nos termos do art. 2º, §2º, da RN 44;
- 4) A expedição de carta ao Beneficiário, Sr. C. M. I., dando-lhe conta do desfecho do presente processo.

MARIANA BRITO L. C. S. F. PAUZEIRO

Mat. SIAPE nº 1536948

Membro da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003

LUIZ FERNANDO PONTES FREITAS

Mat. SIAPE nº 1311883

Presidente da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003

FABRÍCIA GOLTARA VASCONCELLOS

Mat. SIAPE nº 1512464

Membro da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003

CARLOS GUSTAVO LOPES DA SILVA

Mat. SIAPE nº 1512427

Membro da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003

MIRELA BOTTINO

Mat. SIAPE nº 0647242

Membro da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003

